



EDENORTE DOMINICANA, S.A.
DEPARTAMENTO DE TI
TÉRMINOS DE REFERENCIA

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIOS DE
SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL
SISTEMA MV-90xi

Unidad: TI

DURACIÓN
CONTRATO: 1 año

Fecha: 10/03/2022

Código: N/A

OBJETIVO	RENOVAR EL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE MV-90xi.	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:	Servicio de soporte y mantenimiento Sistema MV-90xi
ALCANCE	Soporte técnico y mantenimiento preventivo y correctivo, realización de actualizaciones al Sistema MV-90xi.	REQUERIMIENTOS ADICIONALES:	N/A
DURACIÓN DE CONTRATO:	1 AÑO	TIEMPO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO:	1/8/2021 al 31/7/2022

1) **CRITERIOS DE EVALUACIÓN:** Presentar carta de fabricante Itrón, Inc.

2) **ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO:** Brindar el soporte necesario cuando se presente alguna falla, incluyendo:

a. Soporte Técnico:

Consiste en la asistencia técnica que brindará ITRON, INC. a EDENORTE, por medio de técnicos calificados durante el horario de atención al público, dígame de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. (Horario de Rep. Dom.), dando el apoyo técnico del Sistema MV-90xi. Esta asistencia técnica incluye, pero no se limita a los temas de solución de problemas del Sistema MV-90xi, sino también a sistemas complementarios para el correcto funcionamiento del sistema mismo (tomcat, Java, etc.) al igual como las incidencias que puedan presentarse con los equipos que conforman la solución, el informe de resolución de problemas, interpretación de mensajes de error, diagnóstico de problemas y recomendaciones para la plena utilización de las capacidades del Sistema MV-90xi.

ITRON, INC. también responderá consultas con respecto a los procedimientos, la documentación y el funcionamiento, basados en las mejores prácticas técnicas.

b. Mantenimiento:

Asistencia técnica y servicios suministrada por ITRON, INC. a EDENORTE para la implementación de cambios, actualizaciones, revisiones, mejoras y modificaciones o acciones requeridas para mejorar el Sistema MV-90xi.

El mantenimiento se puede clasificar en dos tipos:

- I. **Mantenimiento correctivo:** Es la forma más básica de mantenimiento y consiste en localizar averías y/o defectos para corregirlos y/o repararlos.
- II. **Manteniendo preventivo:** Es el destinado a la conservación óptima del sistema mediante la realización de revisiones y reparaciones que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad.

OTROS SERVICIOS REQUERIDOS

N/A

Observación:

Presentar carta de fabricante Itrón, Inc.



EDENORTE DOMINICANA, S.A.
DEPARTAMENTO DE TI
TÉRMINOS DE REFERENCIA

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIOS DE
SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL
SISTEMA MV-90xi

Unidad: TI

DURACIÓN
CONTRATO: 1 año

Fecha: 14/03/2022

Código: N/A

3) SOFTWARE CUBIERTO POR ESTE SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO:

SOFTWARE SOPORTADO	Cantidad
MV-90xi / MV-web	Ambientes de pruebas y producción
Dispositivos conectados	8,070 medidores

OTROS SERVICIOS REQUERIDOS
N/A

Observación:
Presentar carta de fabricante Itrón, Inc.